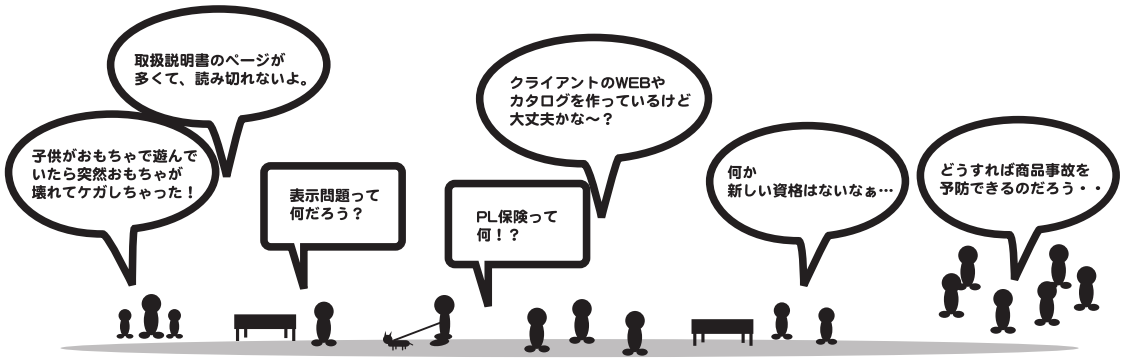
JTDNA
jtdna.or.jp

# 最新！ PL 対策

## 2009 年版

## 事業者向け導入ガイド




Copyright 2008 masatoshi yoshigaki

特定非営利活動法人
日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会

©PROCONSULTS2009.04.24JTDNA

---

## 重要事項

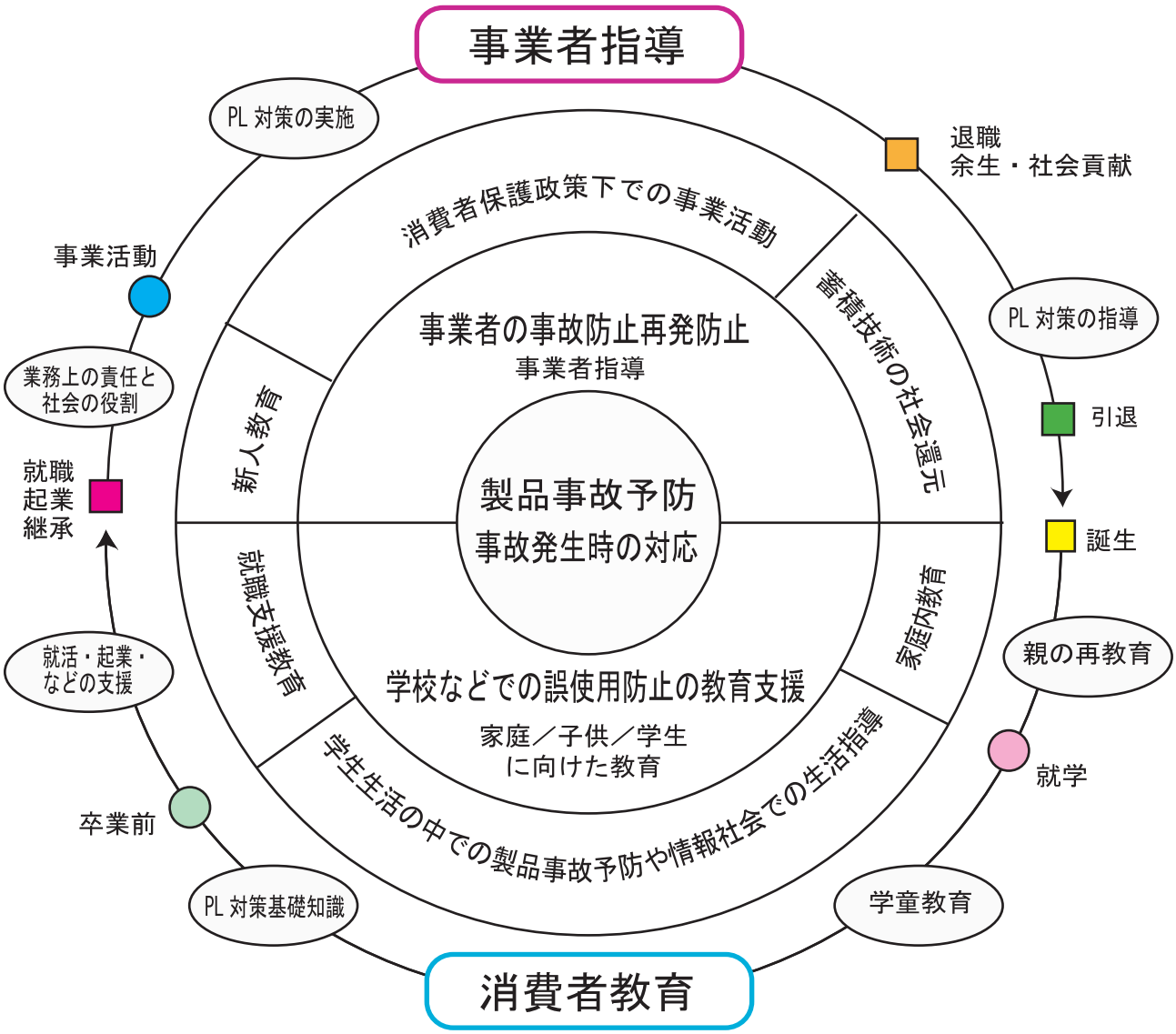
- ●このマニュアルは、当協会の進めている「最新！ PL 対策」を、事業者に於いて取り組む場合の方法などを示したものです。
- ●このマニュアルは、当協会の発行する「最新！ PL 対策解説書」に記載された目的を達成するためのものであり、企業防衛ではなく、製品事故を予防し、万一事故が発生した際に被害者救済を最優先し、それらを迅速に行うための、社会インフラを担う事業者責任を果たすための方法を示したものです。
- ●導入に際しては、当協会で専門教育を受けた有資格者の指導により行われるので、この書類には具体的には記載しません。
- ●該当ガイドラインは協会にて販売しています。
- ●この書類を含め、当協会のマニュアルなどは全て著作権などを主張しています。書面承認のない転記転載複写複製はできません。

©PROCONSULTS2009.04.24JTDNA

# 教育現場と事業者環境との連携による製品安全社会の実現

国が主政策として取り組んでいる「消費者保護政策」の柱である「製品安全社会の実現」に向け、PL 対策に関するノウハウや組織力を有する「NPO 法人 JTDNA」と、人材育成などの教育ノウハウを有する団体、民間組織の提携により、学校教育では得られない真の製品安全知識を習得し、健全な事業活動を行うための人材の就業前育成、社会企業家の育成、企業内 CSR 活動やコンプライアンス教育の徹底による製品事故予防対策が実現可能となる。また、定年退職後等の豊富な経験を持つ人材の知識を、最新の情報を基に、教育や指導現場に対応できるように専門教育を行い、積極的に事業者や教育現場に採用することにより、雇用促進、消費者保護政策により鈍化した事業者の活性化が実現、日本の経済活動の即効性ある復興に寄与することも可能となる。さらに、製品安全対策の負担が軽減された企業が、当協会のような、民間の善意で製品安全進めている団体、NPO 法人への経済的支援（会費の負担、寄付等）を直接的に行うことで、万一、製品事故が発生した際の「被害者救済事業」の実現も可能となり、「包括的な製品安全社会の実現」が達成できる。特に零細業者などのホームページ立ち上げなどが加速し、正しい記述スキルを要する人材の育成も急務である。本年度は、若い世代の創業支援、就職活動などにおいて即実践のできる最新のコンプライアンス教育を重視した人材育成、資格検定事業と事故発生後対策に重点を置きます。

内閣府認証 NPO 法人
日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会
2009. 6. 19　jtdna



# 1. 製造物責任について
Product Liability

●製造物責任は「製造者だけ」の責任ではないこと
●製造物責任は消費者に対しての責任であること
●安全な製品を作り市場に供給する義務を全うすること
●誤使用は説明不足、その責任は事業者にあること

**事業者がしなければならないこと**

製品事故を起こさないための企業努力

製品事故に至ったら被害者救済を行う社会的責任

©PROCONSULTS2009.04.24JTDNA

---



# 2.PL 対策とは
Product Liability

✕ PL 法対策→PL 法から事業者を守る対策
○ PL 対策→製造物責任を全うするための対策

**現状の確認**

1. 現在の社内の PL 対策はいつ誰がどの資料を根拠にしたものか。
2. 現在の品質基準やマニュアルなどの基準の見直しはいつ行われたのか。
3. 現在の web サイトの状況は、国の求めていることと整合しているか。
4. 現在の情報開示の中に、取扱説明書や取り扱い上の留意などを組み込んでいるか。
5. 消費者（購入者ではない）からの説明書などの入手希望に即応できるか。
6. 10 年前の取り扱い製品の情報は社内で共有されているか。

©PROCONSULTS2009.04.24JTDNA

# 3. 事業者の PL 対策

## PL 対策の構成

### PL 事故予防策（PLP）

1. 設計や製造時に於いて、十分な検証と検査を行い、欠陥のないことを確認すること。
2. 説明書や本体表示、店頭や商品説明のサイトやカタログでの正しい使い方（正しい目的）を伝える。

### PL 事故発生後対策（PLD）

1. 事故受付時の初期対応
2. 被害状況の把握と被害拡大防止対策
3. 早期和解による被害者救済
4. 再発防止に向けた対策と社内や関係事業者の体制改善

**常に評価検証を実施**

©PROCONSULTS2009.04.24JTDNA



# 4. 具体的な現状確認 1

**第三者からも製品安全の取組みが見えますか。**

### 事故を予防する取組み

（1）安全に関わる重要な情報をネット上に開示していますか。
（2）消費者視点での誤使用防止に向けた取扱説明書や本体表示の改善を実施していますか。
（3）法律で決められた試験結果に基づいた表示などを毎年確認していますか。
（4）クレーム情報などを製品の改善に反映していますか。

### 事故発生時に備えた取組み

（1）専門教育を受けた専任者はいますか。
（2）事故発生時の初期対応方法を決めていますか。
（3）PL 保険の内容を把握していますか。
（4）事故発生時の保険会社との連携はできていますか。

©PROCONSULTS2009.04.24JTDNA

# 5. 具体的な現状確認 2

事故

今、事故の報告を受けたら即座に関係者に連絡できますか？

**初期対応**

（1）被害者救済の初期対応ができますか。
（2）必要な情報を 24 時間以内に集められますか。
（3）それらの情報を関係者にて情報共有できますか。
（4）対応をどこからでも確認できますか。
（5）2 週間で被害者との和解を目指せますか。

**拡大防止と再発防止**

（1）法律で決められた事故報告を短期間に行えますか。
（2）再発防止のための利用者への告知方法は確立してますか。
（3）回収などの決定基準は定められていますか。
（4）試験方法などの見直し、第三者機関の検証など、自社内だけの判断基準ではない、客観的な再発防止方法を実施できますか。

©PROCONSULTS2009.04.24JTDNA



# 6. 取り組みの内容

世代交代、インフラの変革などに追従できる基準が必要不可欠です。

## 1 取扱説明書の標準化

●誤使用の責任はこの書類で判断されます。
●10 年先を見据えた基準が必要です。

## 2 web 対応力の強化

●情報開示は web が今や当たり前です。
●急速に進化する IT に対応しなければなりません。

## 3 社内や協力会社などの教育

●コンプライアンス・CSR の基本は PL「製造物の責任」です。
●説明書のページ数を減らし、無駄なカラー印刷を無くすことはエコ推進そのものです。

**これらを実現するには、経営者、全社員、協力会社、販売先などの意識改革が必要です。**

©PROCONSULTS2009.04.24JTDNA

# 7. 具体的な進め方

7

使用する JTDNA の書類／ガイドラインなど

## 1 社内体制の見直し

●早急に全社員研修を行い正しい PL 対策取組みの意思表示を行う。

●実務担当者教育と基準の見直し。

最新！ PL 対策解説書
取扱説明書ガイドライン 第１章（教育編）
取扱説明書ガイドライン 第３章（検証編）

## 2 取扱説明書の見直し

●長期（10 年）の「保管配信」と世代交代などに耐えられる基準での書き換えと DB 構築。

●当面は PDF 主流だが、将来的には異なったファイルフォーマットに書き換えられるデータ作成のプロセスを導入すること。

最新！ PL 対策解説書
取扱説明書ガイドライン 第２章（実務編）
取扱説明書ガイドライン 第３章（検証編）

## 3 web 表示対応力の強化

●表示文書、表示方法、緊急連絡網の整備。

最新！ PL 対策解説書
取扱説明書ガイドライン 第３章（検証編）
媒体検証ガイドライン

©PROCONSULTS2009.04.24JTDNA

# 8. 緊急連絡と情報共有

8

初報

金曜日の夜、残業していた社員に使用者の家族から事故の連絡が・・・
土曜日の朝、お店に製品事故でケガをしたお客様が来られた・・・

このような時に、社員と経営者、事故対応の責任者、保険代理店、仕入れ先などとは、その場で緊急連絡ができますか？

知識のない零細事業者も今すぐ使えます。

緊急時は今では携帯電話と携帯メールを使います。
しかし大量の個人情報を個人の携帯に入れるのは問題です。
そのような問題を一気に解決する仕組みも完成し、消防団団員間通信システムで実効性を確認しています。

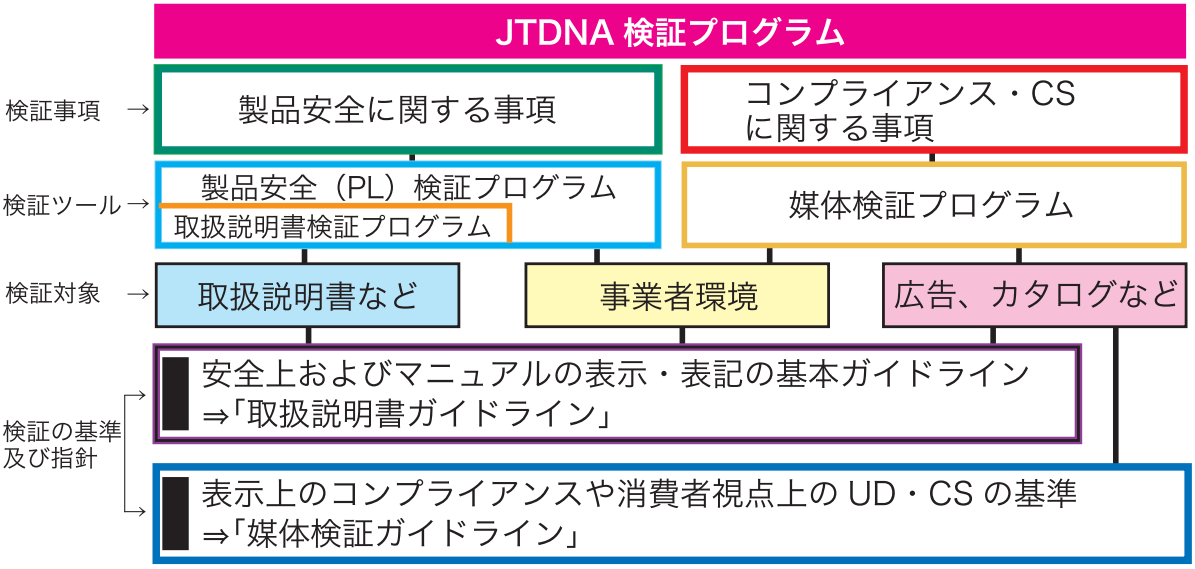
システムを維持管理、構築できない零細事業者の為に、この協会では、SNS という秘守性の高い仕組みを準備してあります。いざという時には専門家と即座に情報共有し、事故対応を指導します。

©PROCONSULTS2009.04.24JTDNA

# 9. 検証方法



従来、デザイン成果物や形の見えない PL 環境等は、抽象的な評価を得ても、具体的な機能性、実効性などについては評価する方法が無く、特に誤使用などに影響する「正しい使い方」や企業の「CSR などの経営体質評価」とは無縁と思われていました。当協会では、これらを客観的に評価検証するプログラムを完成しました。これにより、今まで曖昧な判断であった部分の評価方法が確立しています。詳しくは【取扱説明書ガイドライン第三章（検証編）】をお読みください。




©PROCONSULTS2009.04.24JTDNA

# 10. 被害者救済



以上の取組みを行うのは、自社の製造販売した製品により、使用者の生命や身体、そして財物への損害を与えてしまうという「業務上の過失」に対し、原因となった事業者が社会的責任として、その事故の解決に向け積極的に行動し、早期和解を行い、双方の被害を軽減するためです。事故の無いことは理想ですが、いかなる方法を持っても無くすことはできません。

被害者救済までの一連の社会のインフラが【正しい PL 対策】（最新！ PL 対策解説書にて全容説明）の姿ですが、実際には、事業者だけでは解決できないことがあります。
この PL 対策を進め、検証プログラムで、常に 85 ポイント以上を維持することで、結果的に早期和解の機会が増えます。
当協会の専門教育を受けた PL アドバイザーやテクニカルデザイナーを活用される、もしくはもっと積極的に自社の社員をそのような専門家に育てることが一番です。

PL 対策の目的は「事故を予防するための取組み」「事故の早期解決への取組みと再発防止」です。その結果として、被害者の救済という本来の目的達成になります。

専門家は既に全国にいます。
皆様のお手伝いをするために日夜、研究を続けています。
インターネットで jtdna と検索してみてください。

©PROCONSULTS2009.04.24JTDNA